

## 電話応対技能検定のご案内（山形）

「電話応対技能検定」（愛称「もしもし検定」）は、企業内において電話応対のエキスパートとして即戦力になり得るチームリーダー育成を目的とした検定です。

### ■教育課程と試験方法

	4級 (入門級)	3級 (初級)	2級 (中級)	1級 (上級)
受験資格	特になし	特になし	3級合格者	2級合格者
教育課程	書籍等により 自主学習 3級と同じ	・2日間 (筆記試験免除者は1日間) 教養ある社会人としてかかせない 人格的マナー 話し言葉、聞く・話す・気遣う 敬語と言葉遣いの基本 発声・発音の基本 電話と対面コミュニケーションの違い 電話のかけ方・受け方・取次 伝言の伝え方 個人情報保護法（概要）	・2日間 伝え方・聴き方（基礎） 電話応対のunei-kyo（基礎） アサーション（基礎） カソセリング・コチング（基礎） 個人情報保護法	・2日間 クレーム電話応対 クレーム・紛争に関する法律知識 伝え方・聴き方（応用） 電話応対のunei-kyo（応用） アサーション（応用） カソセリング・コチング（応用） 社内指導者としてのビジネスマナー
試験方法	・筆記(40分) 基本問題 四択20問	・筆記(40分) 基本問題 四択20問 ※4級合格後2年以内は免除	・筆記(1時間) 基本問題 四択20問 記述問題	・筆記(1時間30分) 基本問題 四択20問 記述問題 論述問題
	・実技(3分)		・実技(3分)	・実技(3分)

### ■講座受講料と受験料（円・税込）

	4級	3級		2級		1級	
		試験	講座	試験	講座	試験	講座
			2日間				
一般	2,200	41,250	20,625	5,500	57,750	90,750	7,700
会員		33,000	16,500		49,500	82,500	

※3受験で4級合格者（2年以内）の講座受講料は、1日間（2日目）で半額です。

# 2026 年度 電話応対技能検定のご案内

2026 年の電話応対技能検定の受験講座、及び検定筆記試験を下記のとおり予定しております。

(※) 4級合格者の3級講座は、2日目（1日間）です。

	4級	3級		2級		1級		
	試験	講座(※)		試験	講座	試験	講座	試験
4月	1(水) IBT 方式	23(木)	24(金)					
5月	13(水)			13(水)				
6月	3(水)IBT 方式	18(木)	19(金)					
7月	1(水)			1(水)			9(木)	10(金)
8月	5(水)IBT 方式	20(木)	21(金)					5(水)
9月	2(水)			2(水)	17(木)	18(金)		
10月	7(水)IBT 方式	15(木)	16(金)				7(水)	
11月	4(水)			4(水)	19(火)	20(水)		
12月	2(水)IBT 方式	10(木)	11(金)				2(水)	
2027年1月	6(水)			6(水)			14(木)	15(金)
2月	3(水)IBT 方式	18(木)	19(金)					3(水)
3月	3(水)			3(水)				

- ・3級、2級、1級の講座について、最少催行人員を設定します。
- ・最少催行人員に満たない場合、当該月の講座は中止します。
- ・最少催行人員に達するまでお待ちくださいますようお願いいたします。
- ・4級については、隔月で IBT 方式（インターネット受験）を実施しております  
これに伴い従来のマークシート方式についても、隔月実施に変更となっております。
- ・各マークシート方式による受験お申込は、受験月の 1 ヶ月前までにお願いします。

【お申込・お問合せ先】 お申込・ご不明な点は、下記事務局までお問合せ下さい。

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 山形支部

担当 畑 宗徳

電話 : 023-627-6822

メール : m.hata@jtua.or.jp